REVENU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

concernant les
personnes handicapées

2014-2015

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-72377-6 (version imprimée)
978-2-550-72378-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015

© Gouvernement du Québec, 2015
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Note : Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis heureux de vous présenter le *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2014-2015* de Revenu Québec, qui fait état du bilan des actions posées pour l'exercice 2013-2014 et présente celles prévues pour l'exercice 2014-2015. La mise en oeuvre de ce plan témoigne de la volonté de l'organisation de participer à une société plus solidaire envers les personnes handicapées. Elle atteste également des efforts déployés pour réduire les obstacles auxquels peuvent se heurter ces personnes.

Revenu Québec soutient les personnes handicapées en leur offrant une aide adaptée pour qu'elles puissent respecter leurs obligations fiscales. Particulièrement, il accroît l'accessibilité de ses services et fait la promotion de ceux-ci auprès des clientèles ciblées. Il poursuit également ses efforts pour augmenter la participation sociale des personnes handicapées en s'assurant d'offrir à ses employés handicapés un environnement de travail adapté.

Le présent plan d'action est réalisé dans le respect de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il s'inscrit dans la mise en œuvre de la politique **À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité**.

En terminant, je tiens à souligner la qualité du travail accompli par les participants au dossier. Je vous réitère mon soutien à la mise en œuvre du plan d'action.

Gilles Paquin
Président-directeur général

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC 5

- Sa mission 5
- Son rôle 5
- Sa vision 5
- Ses valeurs 5
- Sa structure organisationnelle 6
- Ses ressources humaines 6

BILAN DES ACTIONS DE 2013-2014 7

PLAN D'ACTION 2014-2015 14

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 19

- Adoption et diffusion du plan d'action 19
- Mise en œuvre du plan d'action 19

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

Sa mission

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Son rôle

La perception de la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec confère à Revenu Québec un rôle clé dans l'appareil gouvernemental.

Ainsi, dans l'intérêt de tous, Revenu Québec s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. Pour ce faire, l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés ainsi que leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

L'expertise développée par Revenu Québec lui permet également d'offrir une gamme diversifiée de services à des partenaires gouvernementaux, soit des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À titre de percepteur, il perçoit diverses cotisations telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis le 1er janvier 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

De plus, Revenu Québec joue un rôle-conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Sa vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Ses valeurs

Quatre valeurs servent de référence à Revenu Québec et donnent un sens aux actions qu'il pose. Ces valeurs sont l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

Sa structure organisationnelle

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend neuf directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation et du registraire des entreprises;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale des enquêtes et des poursuites pénales;
- la Direction générale du traitement des plaintes et de l'éthique.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de 16 comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec. De plus, du personnel faisant partie du Centre d'assistance aux services à la clientèle répond aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan.

Ses ressources humaines

La réalisation de la mission de Revenu Québec est possible grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel. Ce dernier assure la qualité des services offerts à la clientèle et favorise une participation juste au financement des services publics.

BILAN DES ACTIONS DE 2013-2014

Il importe pour Revenu Québec d'assurer l'intégration des personnes handicapées. De ce fait, l'organisation poursuit ses efforts, année après année, pour améliorer et adapter son offre de service. Ainsi, pour l'exercice 2013-2014, Revenu Québec s'est engagé à réaliser plusieurs actions visant à réduire les obstacles auxquels font face les personnes handicapées. Le bilan de ces actions est présenté ci-après et se divise en trois sections, soit

- les actions de Revenu Québec relatives à sa mission;
- les actions de Revenu Québec relatives à l'accessibilité de ses documents publics et de ses services;
- les actions de Revenu Québec à titre de gestionnaire d'un organisme public.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À SA MISSION

OBSTACLE 1 — **NÉCESSITÉ DE BIEN INFORMER LES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR OFFRIR UNE AIDE ADAPTÉE, POUR QU'ELLES PUISSENT RESPECTER LEURS OBLIGATIONS FISCALES ET BÉNÉFICIER DES SOMMES AUXQUELLES ELLES PEUVENT AVOIR DROIT**

OBJECTIF 1.1 — Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
1.1.1 Diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit.	La brochure *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) présente cette information et celle-ci est remise lors des entretiens. Une mise à jour de cette brochure est en cours. Une conférence sur les mesures fiscales particulières s'appliquant aux personnes handicapées ou à leurs proches a été présentée lors d'un colloque organisé par le Conseil pour la protection des malades.
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles[1] auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	La promotion du Programme des bénévoles est assurée par la publication de la brochure *Le programme des bénévoles* (COM-301), le *Guide de la déclaration des revenus des particuliers* (TP-1.G), la brochure *Les personnes handicapées et les avantages fiscaux* (IN-132) et la brochure *Les aînés et la fiscalité* (IN-311). La liste des organismes associés au programme est tenue à jour et est disponible dans les bureaux d'accueil de Revenu Québec.

1. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Ces bénévoles offrent leur aide notamment aux personnes handicapées ayant de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus du Canada ou du Québec et qui n'ont pas les moyens de recourir à des professionnels pour les faire remplir.

OBSTACLE 2 MÉCONNAISSANCE DES RÉALITÉS ET DES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF 2.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
2.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel, notamment en lui rappelant la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin.	Plusieurs manchettes ont été publiées dans le portail intranet relativement à la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées et au nouveau site de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Une première ébauche de la page intranet portant sur la gestion de la diversité a été créée. Cette page présente des conseils pratiques et les ressources fournies aux employés handicapés.
2.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet.	Une manchette a été diffusée le 23 décembre 2013 dans le portail Intranet pour informer le personnel de la publication du Plan d'action concernant les personnes handicapées 2013-2014.
2.1.3 Poursuivre la diffusion d'information concernant les services offerts au personnel handicapé par l'entremise des sessions d'accueil et d'intégration.	Pour l'exercice 2013-2014, 27 sessions ont été tenues, touchant plus de 726 nouveaux employés. De plus, 12 sessions ont été tenues afin d'informer 263 nouveaux gestionnaires.
2.1.4 Créer une page intranet sur la gestion de la diversité au travail destinée aux gestionnaires et incluant un paragraphe présentant des informations, des conseils pratiques et des ressources fournis aux personnes handicapées.	Un positionnement concernant la stratégie globale de communication concernant l'accès à l'égalité en emploi a été adopté afin d'optimiser l'impact des différentes communications.

OBJECTIF 2.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
2.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées.	En 2013-2014, cinq employés handicapés ont participé au groupe de travail. Leur présence a été grandement bénéfique, particulièrement pour la détermination des obstacles devant être pris en considération pour le plan d'action 2014-2015. Une première ébauche de la page intranet portant sur la gestion de la diversité a été créée. Cette page présente des conseils pratiques et les ressources fournies aux employés handicapés.
2.2.2 Soutenir les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées.	Deux rencontres du groupe de travail ont eu lieu au cours de l'exercice 2013-2014. Le plan de travail pour l'élaboration du plan d'action a été transmis aux collaborateurs du dossier.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE SES DOCUMENTS PUBLICS ET DE SES SERVICES

OBSTACLE 3 **APPUI À LA POLITIQUE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.**

OBJECTIF 3.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées.

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
3.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes handicapées et qu'ils contiennent toutes les informations pertinentes.	La mise à jour des dépliants concernant les pensions alimentaires amorcée en 2012 2013 a été complétée en septembre 2014. Le numéro de la ligne téléphonique spécialisée offerte aux personnes malentendantes sera inclus dans ceux-ci. Les travaux relatifs à la planification de la mise à jour des formulaires téléchargeables disponibles sur le site Internet de l'organisation ont été amorcés..
3.1.2 Assurer des services sur mesure aux personnes demandant une version adaptée d'un document	Une version adaptée (en gros caractère, en braille ou sous forme audio) d'un document peut être fournie sur demande. En 2013-2014, aucune demande d'accès à l'information n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

OBJECTIF 3.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
3.2.1 Terminer la mise en production des adaptations inscrites dans le document Planification pour l'intégration de l'accessibilité au site Web de Revenu Québec en vue d'améliorer l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des standards gouvernementaux.	La majorité des travaux liés à l'amélioration de l'accessibilité des services transactionnels sont terminés, tels que ceux relatifs à l'espace personnalisé Mon dossier. Les travaux relatifs à la planification de la mise à jour des formulaires téléchargeables disponibles sur le site Internet de l'organisation ont été amorcés..
3.2.2 Appliquer les critères d'accessibilité Web gouvernementaux aux nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec	Une version adaptée (en gros caractère, en braille ou sous forme audio) d'un document peut être fournie sur demande. Le nouveau service en ligne Consultation d'un dossier relatif à une pension alimentaire respecte les critères d'accessibilité établis.
3.2.3 Terminer la mise en place du processus d'assurance qualité afin d'assurer le respect des normes d'accessibilité. Diffuser le processus aux employés et aux gestionnaires concernés.	Un processus d'assurance qualité a été mis en place au niveau des webmestres. Une grille d'évaluation de l'accessibilité est en cours de finalisation afin que les nouveaux contenus du site Internet de Revenu Québec correspondent aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web. Des activités de sensibilisation ont été réalisées auprès des différents intervenants du processus d'édition Web.

OBJECTIF 3.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
3.3.1 Mettre en place une procédure précisant les moyens de communication privilégiés et les possibilités offertes aux personnes handicapées, selon la nature de leur incapacité, lorsqu'elles ont besoin de communiquer avec Revenu Québec.	Une ligne téléphonique spécialisée permet de communiquer par écrit et de façon interactive avec un agent du service à la clientèle. Un service d'interprétariat est mis à la disposition des agents du service à la clientèle. Une personne malentendante peut également bénéficier de services d'interprétariat.
3.3.2 Tenir à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation.	La liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise est disponible en tout temps dans l'aide-mémoire des agents du service à la clientèle.

OBJECTIF 3.4 S'il y a lieu, proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
3.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées.	Au cours de l'exercice 2013-2014, deux plaintes ont été reçues de la part de personnes handicapées. Dans les deux cas, l'analyse de la plainte a révélé que les services demandés étaient déjà offerts par Revenu Québec. Chacune des personnes a donc été guidée vers les services souhaités.

ACTIONS DE REVENU QUÉBEC À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

OBSTACLE 4 **DIFFICULTÉ DE L'ORGANISATION À AUGMENTER SON TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS L'ENSEMBLE DU PERSONNEL**

OBJECTIF 4.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
4.1.1 Former un comité mixte d'accès à l'égalité en emploi en vue de l'élaboration du Programme d'accès à l'égalité en emploi.	Les rencontres de ce comité ont été incluses aux Comités de relations professionnelles (CRP). De plus, un calendrier des consultations pour l'élaboration du Programme d'accès à l'égalité en emploi a été établi. Un service d'interprétariat est mis à la disposition des agents du service à la clientèle. Une personne malentendante peut également bénéficier de services d'interprétariat.
4.1.2 Diffuser les cibles de représentativité à atteindre auprès des gestionnaires, y compris celles concernant les personnes handicapées.	Les cibles de représentativité ont été reçues de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. La diffusion de celles-ci se fera au cours du prochain exercice, et ce, en fonction de la stratégie de communication établie.
4.1.3 Informer le personnel affecté à la dotation des obligations prévues par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et des cibles à atteindre.	Les gestionnaires et les employés responsables de la dotation ont été informés des obligations prévues et des cibles à atteindre.
4.1.4 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels.	Les conseillers en dotation s'assurent de présenter aux gestionnaires des candidats membres de groupes visés, dont font partie les personnes handicapées. Pour l'exercice 2013-2014, Revenu Québec compte parmi son personnel 129 employés handicapés réguliers et occasionnels, ce qui équivaut à un taux de représentativité par rapport à l'effectif total de 1,0 %[1]. Revenu Québec a, dans certains cas, adapté des aménagements particuliers afin que les personnes handicapées puissent participer aux examens d'embauche.
4.1.5 Former certains membres du personnel affecté au recrutement à la sélection de candidats handicapés.	Revenu Québec a formé sept conseillers en gestion des ressources humaines en mai 2013.
4.1.6 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec.	Au cours de l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a adopté le Programme d'employabilité pour personnes handicapées.
4.1.7 Joindre le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées afin de favoriser l'échange de bonnes pratiques et le réseautage.	Revenu Québec a désigné un répondant afin de joindre le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées. Sa participation aux rencontres de ce réseau lui a permis d'échanger sur ces enjeux et de maintenir ses connaissances à jour.

1. Les résultats présentés ici sont partiels, car ils tiennent uniquement compte des personnes qui ont déclaré avoir un handicap au moment de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi. Rappelons qu'une organisation gouvernementale ne peut exiger qu'un employé remplisse ce formulaire, puisqu'il s'agit d'une déclaration volontaire.

OBJECTIF 4.2 Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
4.2.1 Sur demande, apporter des modifications au poste de travail du personnel handicapé. Mettre à la disposition de ce personnel de l'équipement et des outils de travail adaptés à ses besoins.	Le site Guichet-Gestion des immeubles permet aux membres du personnel handicapés d'adresser des demandes particulières. Au cours de l'exercice 2013-2014, plusieurs adaptations ergonomiques de l'environnement de travail et du mobilier de bureau de personnes handicapées ont été réalisées : - installation d'équipement et de matériel spécialisés pour faciliter la lecture ou la consultation de documents (visionneuses, logiciels spécialisés, équipement de synthèse vocale, etc.); - modification de l'équipement bureautique existant pour faciliter le travail quotidien (clavier d'ordinateur); - affectation temporaire de membres du personnel à d'autres tâches, le temps que des éléments de l'environnement physique de travail soient modifiés ou acquis; - réalisation d'un suivi systémique pour s'assurer que les modifications apportées conviennent aux personnes handicapées.
4.2.2 Mettre en place une mesure facilitatrice pour alléger les coûts de stationnement de certains employés handicapés	Le guide Aide financière accordée à un employé handicapé pour une partie des frais de stationnement lors de situations particulières a été déposé dans l'intranet organisationnel destiné aux gestionnaires. Pour l'exercice 2013-2014, cinq demandes ont été reçues et traitées en fonction des critères d'admissibilité.

OBSTACLE 5 **PRÉSENCE D'OBSTACLES PHYSIQUES DANS CERTAINS LIEUX DE TRAVAIL OU D'ACCUEIL DE REVENU QUÉBEC QUI SONT PAR CONSÉQUENT MOINS ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET MOINS SÉCURITAIRES**

OBJECTIF 5.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire au personnel handicapé ainsi qu'à la clientèle handicapée qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2013-2014	Réalisations 2013-2014
5.1.1 Si possible, lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité.	Avant d'entreprendre le projet de construction d'un nouvel édifice à Laval, Revenu Québec a considéré les besoins des personnes handicapées et s'est assuré de respecter les normes d'aménagement en matière d'accessibilité adaptée et sécuritaire. Le nouvel édifice comprendra notamment des ouvre-portes automatiques dans les toilettes, une prise de courant permettant la recharge des batteries des fauteuils roulants électriques ainsi que des salles de repos et des cafétérias adaptées pour les personnes handicapées.
5.1.2 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application. Pour ce faire, veiller à l'actualisation : - des plans d'intervention en cas d'urgence - de la liste du personnel à mobilité réduite propre à chaque secteur.	Les plans d'intervention en cas d'urgence ont été mis à jour afin de bonifier les procédures à respecter à l'égard des personnes à mobilité réduite. Pour chaque secteur concerné, la liste des employés à mobilité réduite a été actualisée. Également, les plans de mesures d'urgence de trois nouveaux établissements ont été rédigés.
5.1.3 Assurer la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de bases.	Des rencontres de groupe ou individuelles ont été tenues dans certains édifices avec les intervenants afin de leur rappeler les consignes de base. Six chefs d'unité de secours ont participé à une rencontre d'information.
5.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services.	Revenu Québec s'assure de respecter les exigences de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Pour l'exercice 2013-2014, Revenu Québec a acheté des solutions matérielles spécialisées et des logiciels adaptés aux personnes handicapées. (support à écran avec bras articulé, fauteuil spécialisé, autocollants pour les touches de clavier, appuie-bras Ergo-Rest).

PLAN D'ACTION POUR 2014-2015

Revenu Québec s'est donné des actions à réaliser au cours de l'exercice 2014-2015. Celles-ci s'inscrivent dans sa volonté de réduire les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

OBSTACLE 1 **DIFFICULTÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES À ÊTRE BIEN INFORMÉES ET À AVOIR ACCÈS À UN SOUTIEN ADAPTÉ**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
1.1.1 Mettre à jour et diffuser l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Fréquence des mises à jour Moyens de communication utilisés	En continu
1.1.2 Promouvoir le Programme des bénévoles auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continu

OBSTACLE 2 **DIFFICULTÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES À ACCÉDER À DES DOCUMENTS OU À DES SERVICES ADAPTÉS**

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.1.1 Lors de la mise à jour de toute publication ou de la parution de documents publics, en assurer l'accès selon la politique gouvernementale établie en offrant des publications mises à jour ou nouvellement produites adaptées à l'intention des personnes handicapées	Publications produites ou mises à jour adaptées à l'intention des personnes handicapées	En continu
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document	Pourcentage des demandes traitées	En fonction des demandes reçues

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux adoptés par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.2.1 Poursuivre la mise en œuvre des adaptations prévues dans le document *Planification pour l'intégration de l'accessibilité au site Web de Revenu Québec* en vue d'améliorer l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias en fonction des standards gouvernementaux	Adaptations effectuées	En cours de planification
2.2.2 Finaliser le processus d'assurance qualité visant à assurer le respect des normes d'accessibilité et le diffuser aux employés et aux gestionnaires concernés	Taux d'avancement de la mise en place du processus d'assurance qualité Nombre et types d'activités de diffusion effectuées	En cours de planification
2.2.3 Harmoniser le nouveau contenu du site Internet de Revenu Québec aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web.	Avancement des travaux	En continu

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.3.1 Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité	Nombre de moyens offerts	En continu
2.3.2 Tenir à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour Nombre et types d'activités de diffusion de cette liste	En septembre, chaque année En continu
2.3.3 Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	En continu

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
2.4.1 Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	En fonction des plaintes reçues

OBSTACLE 3 **PRÉSENCE D'OBSTACLES PHYSIQUES DANS CERTAINS LIEUX DE TRAVAIL OU D'ACCUEIL DE REVENU QUÉBEC**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
3.1.1 Lors de la réalisation de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacle physique et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	Effectué sur une base annuelle
3.1.2 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en - actualisant les plans de mesures d'urgence - actualisant la liste des membres du personnel à mobilité réduite propre à chaque secteur - assurant la tenue de rencontres individuelles avec les chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Nombre de documents relatifs aux mesures d'urgence ayant fait l'objet d'une mise à jour Nombre de chefs d'unités rencontrés	En continu, selon les événements
3.1.3 Demander, au besoin, le réajustement des éléments de signalisation facilitant l'accès aux personnes handicapées	Nombre et types de demandes traitées	En continu, selon les demandes
3.1.4 Prendre en compte la question de l'accessibilité dans les processus d'achat ou de location de biens ou de services	Nombre de processus d'achat ou de location de biens ou de services à Revenu Québec qui incluent une clause d'accessibilité	En continu
3.1.5 Faire la promotion du site Guichet-Gestion des immeubles afin de faciliter le traitement des demandes liées à la présence d'obstacles physiques	Nombre et types d'activités de promotion effectuées	En cours de planification
3.1.6 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Type de demandes reçues et traitées	En fonction des demandes reçues

OBSTACLE 4 MÉCONNAISSANCE DES RÉALITÉS ET DES BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	Juin 2014
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec concernant les personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Février 2015
4.1.3 Analyser la possibilité d'intégrer de l'information concernant les services offerts aux personnes handicapées dans la nouvelle pochette d'accueil virtuelle pour les nouveaux employés	État d'avancement des travaux	En continu
4.1.4 Poursuivre les travaux visant la diffusion d'une page intranet sur la gestion de la diversité au travail	État d'avancement des travaux	En continu
4.1.5 Analyser la possibilité d'offrir une séance d'information au personnel du service à la clientèle sur les réalités et les besoins des personnes handicapées	État d'avancement des travaux	En continu

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe de travail	En continu
4.2.2 Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action concernant les personnes handicapées	État d'avancement des travaux Respect de l'échéancier	En continu
4.2.3 Consulter des employés handicapés afin de recenser les obstacles auxquels ils sont confrontés	Nombre d'employés handicapés consultés	En continu
4.2.4 Recenser les besoins des personnes handicapées auprès d'organismes représentant cette clientèle	Rapport de consultation	Décembre 2014

OBSTACLE 5 **DIFFICULTÉ DE L'ORGANISATION À AUGMENTER SON TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS L'ENSEMBLE DU PERSONNEL**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
5.1.1 Poursuivre l'élaboration du programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	Février 2015
5.1.2 Mettre en œuvre le programme d'accès à l'égalité en emploi	État d'avancement des travaux	À la suite de l'approbation du programme d'accès à l'égalité en emploi par la Commission des droits de la personne
5.1.3 Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu
5.1.4 Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	En continu
5.1.5 Maintenir un lien continu avec le Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées	Présence d'un représentant au sein de Revenu Québec	En continu

OBJECTIF 5.2 Offrir au personnel handicapé un milieu et des outils de travail adaptés à ses besoins

Actions retenues pour l'exercice 2014-2015	Indicateurs de résultats	Échéancier
5.2.1 Traiter les demandes reçues concernant l'allègement des frais de stationnement pour les employés handicapés	Nombre de demandes traitées	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en janvier 2015.

La version électronique est accessible sur notre site Internet, à l'adresse suivante : **http://www.revenuquebec.ca/fr/sepf/publications/adm/adm-540/default.aspx**.

De plus, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

Mise en œuvre du plan d'action

Le coordonnateur du plan d'action concernant les personnes handicapées est chargé de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.

Dans le but d'assurer la réalisation des actions priorisées par Revenu Québec, un état d'avancement des travaux sera produit. Ce document sera transmis aux hautes autorités de Revenu Québec, de sorte que ces dernières puissent suivre l'évolution du dossier et vérifier l'atteinte des résultats attendus.